

122

Котловий С.А. Конструктивне спілкування як засіб безконфліктної взаємодії учнів професійного ліцею. / Котловий С.А. // Збірник наукових праць Уманського державного педагогічного університету імені Павла Тичини / [гол.ред. Мартинюк М.Т.]. – Умань: ПП Жовтий, 2010. – Ч.4. – С. 122 – 128.

Котловий С.А.

аспірант Уманського державного
педагогічного університету
імені Павла Тичини

КОНСТРУКТИВНЕ СПІЛКУВАННЯ ЯК ПЕРЕДУМОВА БЕЗКОНФЛІКТНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В СИСТЕМІ «ВЧИТЕЛЬ – УЧЕНЬ»

В статті піднімається проблема «бар'єрів» спілкування в ранньому юнацькому віці, їх причини виникнення та наслідки. Розкриваються підходи щодо змісту та напрямків конструктивного спілкування між вчителем та учнем.

В статье поднимается проблема «барьеров» общения в раннем юношеском возрасте, причины их возникновения и последствий. Раскрываются подходы к определению содержания и направления конструктивного общения между учителем и учеником.

Постановка проблеми. Юність – важливий етап у процесі формування особистості. Однією з центральних проблем юнацтва залишається перебудова взаємин із дорослими та однолітками, що найяскравіше відображається у конфліктній взаємодії між ними. У зв'язку з цим гостро постала проблема конструктивного спілкування серед старшокласників.

У навчальній діяльності проблеми взаємодії між учнями усередині класу або групи досліджуються науковцями досить інтенсивно з метою

визначити фактори, що впливають на труднощі у спілкуванні, їх причини та значення у навчальній діяльності (В.А.Кан-Калик, Н.В.Кузьміна, О.М. Леонт'єв, А.К. Маркова, В.В. Рижов, Е.Б. Цуканова) [4,7].

На думку В.А.Кан-Калика труднощі в спілкуванні є певними "психологічними бар'єрами", які перешкоджають нормальному спілкуванню, впливають на діяльність суб'єктів [3]. Труднощі, як вважає А.К.Маркова, виявляються у формі зупинки, перерви діяльності, самого спілкування,

123

неможливості його продовження[2]. Труднощі мають кілька функцій. Позитивна функція труднощів (по А.К. Марковій) має два значення: а) індикаторне (залучення уваги слухача-партнера); б) стимулююче, мобілізуюче (активізація діяльності при аналізі й подоланні труднощів, придбання досвіду).

У той же час А.К. Маркова фіксує й негативну функцію труднощів, що має два значення: а) стримуюче (у випадку відсутності умов для подолання бар'єрів або наявності незадоволеності собою, наприклад, заниженої самооцінки); б) деструктивне, руйнівне (приводять до зупинки, розпаду діяльності, відходу від спілкування).

На сучасному етапі "бар'єри" спілкування розглядаються з різних позицій. У рамках загальної психології вони класифікуються як значимі, емоційні, когнітивні, тактичні. У діяльністному підході, на думку Л.А. Поварніциної, виділяються дві групи утруднення спілкування: мотиваційні й операційні, які у свою чергу проявляються в когнітивній, ефективній і поведінковій сферах [8]. І.А.Зимова виділяє наступні основні області труднощів людини в спілкуванні: етно-семіокультурна, статусно-позиційно-рольова, індивідуально-психологічна, вікова, діяльнісна, область міжособистісних відносин [2].

Як зазначає Е.А.Клімов, збіг індивідуальних стилів діяльності, що відображають індивідуально-психологічні особливості, є однією з умов конструктивного спілкування. Н.В.Клюєва, Ю.В.Касаткіна, вважають, що

причинами труднощів спілкування є: неблагополучні відносини в родині, які проявляються в непослідовності й суперечливості виховання [4]. Також причинами, на їхню думку, можуть стати психофізіологічні порушення, соматичні й спадкоємні захворювання. Часто ознакою захворювання є відмова від контактів з людьми, уникання будь-якого спілкування, зануреність у власне „Я”, замкнутість і пасивність. Можливий прояв підвищеної збудливості з агресивністю, підвищена схильність до конфліктів, мстивість, прагнення заподіяти біль.

Серед індивідуально-психологічних особливостей партнерів, що здійснюють найбільший вплив на спілкування, найчастіше відзначаються: комунікативність, контактність, емоційна стійкість, імпульсивність (реактивність), екстра-, інтровертованість тощо.

Таким чином, розвиваючи у старшокласників навички конструктивного спілкування забезпечимо зниження виникнення конфліктних ситуацій між юнаками їх батьками та друзями.

Мета статті розкрити суть та переваги конструктивного спілкування як передумови безконфліктної взаємодії особистості раннього юнацького віку.

Виклад матеріалу. Конструктивне вирішення конфлікту можливо лише в процесі ефективного спілкування конфліктуючих сторін.

Люди, коли знаходяться в негативних емоційних станах, в напрузі, в підвищено збудливому настрої, не можуть контролювати свій стан, переживання принижень, образ та ін.

124

не дає змогу людям не тільки зрозуміти, але й навіть почути один іншого. Все це є наслідком неконструктивного спілкування, нераціональної і нерозумної поведінки людей.

Під технологіями конструктивного спілкування розуміють такі методи, прийоми і засоби спілкування, які в повній мірі забезпечують

взаємне розуміння та емпатію партнерів по спілкуванню та можливих учасників конфліктів.

Особливе місце в змісту технологій ефективного спілкування в конфліктів займають цільові установки учасників конфлікту. Це пов'язано зі суттєвим протиріччя у самому процесі такого спілкування. З одного боку, учасники відчують особливу потребу в тому, щоб зрозуміти один одного. З іншого боку, такому взаєморозумінню заважає відсутність довіри між людьми, їх замкненість та похованість від інших, що зумовлюються самозахистом та побоюванням образ. Тому для забезпечення конструктивного спілкування в конфлікті насамперед бажано створювати атмосферу взаємної довіри, сформувати у себе установку на співробітництво.

Вважається, що конкуренція, викликає конкуренцію, замкненість та недоброзичливість - те ж саме, а довіра та прагнення зрозуміти іншого найчастіше знаходять таку ж саму позицію у відповідь.

Основний зміст технологій конструктивного спілкування в конфліктній взаємодії зводиться до додержання правил і норм спілкування. Означені правила і норма значній кількості надані у спеціальній літературі, в тому числі:

- Бажано концентрувати увагу на протилежній стороні, за змісті її повідомлення;
- Необхідно уточнювати, чи правильно Ви зрозуміли як загальний міст інформації, а також її окремі складові й деталі;
- Бажано надавати іншій стороні у перефразованій формі зміст прийнятої інформації;
- У процесі прийому інформації бажано не перебивати того, хто говорить, не давати поради, не нав'язувати рішень, не критикувати, не оцінювати, не відволікатись тощо. Це бажано робити тільки після отримання інформації та її уточнення;

- Бажано добиватися, щоб Вас почули та зрозуміли. Зберігайте послідовність надання та отримання інформації. Не впевнившись у точності прийняття інформації іншою стороною, бажано не переходити до нової інформації;

- Використовуйте невербальні засоби комунікації: частий контакт очей; кивання головою на підтвердження, розуміння і надання зворотного зв'язку; застосування діалогічних прийомів зворотного зв'язку.

Труднощі в спілкуванні відчувають люди з руховим розгальмуванням, зі схильністю до різких коливань настрою, плаксивістю, помисливістю.

125

На особливості спілкування впливає тип нервової системи, що лежить в основі темпераменту. Для сангвініків - підвищена активність, багатство міміки й рухів, емоційність, вразливість, контактність із людьми, хоча немає сталості у своїх прихильностях [4].

І.С.Кон. вважає, що найпоширеніші труднощі спілкування підлітків і молодих людей - це сором'язливість [5]. Він стверджує, що ті, хто вважає себе сором'язливим, відрізняються зниженим рівнем екстраверсії, вони менш здатні контролювати й направляти свою поведінку, більш тривожні, схильні до невротизму й переживають більше комунікативних труднощів [5]. І.С.Зимова називає ще одну область комунікативних труднощів - це міжособистісні відносини. У їхній основі лежить симпатія (антипатія), прийняття (неприйняття), збіг ціннісних орієнтацій й їхня розбіжність, сумісність або розходження когнітивних й у цілому індивідуальних стилів діяльності спілкування.

Відзначається, що прояви проблем спілкування, обумовлені фактором міжособистісних відносин, виявляються у формі зміни стилів ділового спілкування. За даними досліджень [2], серед факторів, які ускладнюють спілкування міжособистісні відносини займають I місце.

Л.А. Поварніцина виділяє шість груп труднощів спілкування [8].

1 група - труднощі, пов'язані з невмінням поводитися, незнанням що і як сказати;

2 група - труднощі, пов'язані з нерозумінням і неприйняттям партнера спілкування;

3 група - труднощі, викликані нерозумінням партнера спілкування, тобто недостатньою сформованістю власної перцептивної сторони спілкування;

4 група - труднощі, пов'язані з переживанням невдоволення, навіть роздратування стосовно партнера;

5 група - труднощі, викликані загальною незадоволеністю людини спілкуванням.

Таким чином, аналізуючи причини, що викликають ускладнення в процесі спілкування, можна зробити висновок, що основними причинами „бар'єрів” спілкування можуть, на думку дослідників [2,5,6,7], виступати індивідуально-психологічні особливості спілкування, що включають інтелектуальні, вольові, особистісні прояви людини.

Конфлікти як реальність нашого часу займають значну частину нашого життя, отже, треба якомога раніше здобути знання про закони конфліктної взаємодії, навчитися керувати конфліктом, зробити його конструктивним, володіти своїми емоціями, які б перестали руйнувати наш внутрішній і зовнішній світ.

Не викликає сумніву той факт, що для педагогічної діяльності в школі загалом досить важливу роль відіграє взаємодія педагога з учнями, яка здійснюється завдяки функціонуванню системи спілкування. І саме через

126

спілкування мотиви підлітків матеріалізуються в діяльності. І якщо цілі педагога втілилися в їх діяльність хоча б частково, можна вважати, що факт взаємодії відбувся. Зміна позиції, ставлення, проявів поведінки – це все є передумовами досягнення результативності педагогічної взаємодії.

Аналізуючи досить чималу кількість наукових джерел, ми виявили, що

в основному педагогічне спілкування розглядається як професійне спілкування педагога і учнів на уроках чи поза ними, яке має певні педагогічні функції і спрямоване на створення сприятливого психологічного клімату, а також на оптимізацію відносин між педагогом і учнями та всередині певного мікросоціуму.

Якщо говорити про пошуки шляхів підвищення ефективності взаємодії педагога і старшокласників у педагогічному процесі, то він передбачає досить повне і однозначне тлумачення того, що становить матеріальне середовище цієї взаємодії - педагогічне спілкування.

Л.О.Савенкова також наголошує на тому, що процес взаємодії - це контакт людей, спілкування, здатність управляти психічною діяльністю людини, і зокрема дитини чи підлітка [9]. Тому, можна сказати, що встановлення педагогічної взаємодії з партнерами (а в даному випадку з підлітками) свідчить про те, що спілкування потрібно розглядати як окремий педагогічний процес, який завжди має свою мету, зміст і спрямованість на об'єкт (суб'єкт). При цьому необхідно звернути увагу на те, що цей процес включає час, простір взаємодій, хід створення ситуації спілкування з конкретною особою, так званий вхід у цю ситуацію (розуміння і врахування актуальних взаємовідносин, знаходження тем і проблем для спілкування у кожному конкретному випадку) і завершення цієї взаємодії.

Основною особливістю процесу взаємодії, на думку науковців є те, що в ньому емпірично достовірно присутні лише ті сторони, котрі взаємодіють (індивіди, особистості). Що ж стосується предмета діяльності, то цей процес іде вглибину, скриваючись за поведінковим проявом взаємодії, а його відкриття є досить складною справою. Окрім того, процес взаємодії показує також, що необхідною складовою міжособистісної взаємодії є міжособистісне сприйняття, спілкування.

Звичайно, успіх взаємодії залежить часто від психологічної сумісності педагога і учня, а прояв активної взаємодії, у свою чергу, впливає на успіх педагогічної діяльності, на соціально-психологічний клімат взаємовідносин і

творчу активність.

Немає сумніву в тому, що на характер взаємодій та її результативність досить помітно впливає зміст педагогічних вимог та форм їх вираження. Зокрема, К.Д.Ушинський чітко окреслив проблему оптимального поєднання діяльності педагога й учня. Суть його твердження - діти повинні за своїми можливостями самостійно трудитись, а учитель - керувати цією самостійною працею. А відтак це спонукає до самостійного мислення. Але при цьому постає питання: які ж функції має у цій взаємодії виконувати педагог, щоб вихованець включився в активну діяльність з метою досягнення певних результатів, розвитку, вдосконалення.

Безперечно, необхідно, перш за все, стимулювати учнів до виконання певних дій, розбудити в них потребу вирішити ту чи іншу проблему, активізувати його інтерес. При цьому реальний процес взаємодії характеризується обов'язково наявністю зв'язку між педагогом і підлітком. Якщо ж педагог з самого початку не зміг створити у підлітків установки на сприйняття певної інформації, то у них не відбудеться внутрішнього психологічного включення в активну спільну діяльність. Акцентуючи увагу на взаємодії, слід зазначити, що характер взаємодії у конкретному акті спілкування може змінюватись залежно від включення певних психічних структур суб'єктів спілкування: когнітивних, емоційних, поведінкових.

Спостереження за працею педагогів, власна практична діяльність, вивчення підлітків у процесі спілкування з педагогами переконують нас, що саме у сфері педагогічної взаємодії скриті, ще не виявлені сьогодні резерви оптимізації навчально-виховного процесу. Водночас в цьому простежуються досить часто і причини педагогічних невдач. І не дивно, що В.О.Сухомлинський розглядає педагогічну взаємодію як культуру людських взаємовідносин [10].

Не можна не зазначити про те, що культура спілкування педагога з

підлітками як система соціально-ціннісних орієнтацій відрізняються деякими постійними ознаками, пов'язаними з загальною характеристикою професії педагога. Хоча форми спілкування, які відображають рівень професійної культури педагога і обумовлені його віковими і психологічними особливостями, досвідом педагогічної діяльності, є досить рухливими. Вони потребують постійного творчого підходу до вибору педагогом шляхів і способів спілкування.

Прогнозуючи умови функціонування моделі взаємодії педагога з старшокласниками в умовах соціально-виховного процесу в навчальному закладі, ми спираємось на визначені В.А.Кан-Каликом основні етапи професійно-педагогічного спілкування [3]:

Перший етап – це моделювання спілкування на передбачувану діяльність, тісно пов'язану із змістом і методичними компонентами майбутньої дії. На цьому етапі здійснюється своєрідне планування структури взаємодії у педагогічному процесі, яка має відповідати виховним завданням і цілям, педагогічній і моральній ситуації в групі, творчій індивідуальності педагога, індивідуальним особливостям підлітків.

Другий етап – безпосередня взаємодія з підлітками, яку В.А.Кан-Калик називає „комунікативною атакою”, в якій виборюється ініціатива. Саме на цьому етапі педагог здійснює управління пізнавальною діяльністю індивідів. При цьому відбуваються такі важливі процеси:

- а) конкретизується спланована раніше модель взаємодії;
- б) уточнюються умови, структура передбаченої взаємодії;
- в) здійснюється початкова стадія безпосередньої взаємодії;
- г) починається управління ініціативою у спілкуванні.

На третьому етапі – управління процесом взаємодії – педагог реалізує низку педагогічних завдань. Зокрема, тут можна говорити як про стан „пізнання” аудиторії, щоб ефективно і цілеспрямовано діяти.

Такий поетапний підхід до розуміння суті взаємодії дозволяє будувати загальну стратегію взаємодії з підлітками. При цьому слід враховувати типи

взаємодії між людьми, особливо – кооперацію і конкуренцію. А ще види спілкування, які ми використовуємо у процесі педагогічної взаємодії. В даному випадку ми спираємося на види спілкування, визначені О.О.Леонтьєвим [7]: соціально-орієнтоване, групове, предметно-орієнтоване, особистісно-орієнтоване.

Коли дитина вступає в ранній юнацький вік, принципи виховання мають поступово змінюватися, ґрунтуючись уже не на владі батьків, а на довірчих взаєминах, за яких привілеї та свобода залежать від взаємної довіри.

Одна з причин, через які старшокласники відвертаються від духовних цінностей, полягає в тому, що занадто багато моралі та обмежень. У юнацький період бунтарської, зухвалої, часом навіть ворожої поведінки вчителі повинні приймати мудрі та обґрунтовані рішення. Суперечки з юнаками із приводу адекватності й справедливості з певного приводу рідко виправдовують себе і часто призводять до подальших розбіжностей, гніву і конфліктів.

128

Якщо старшокласник цілеспрямований, вчитель може зробити йому величезну послугу, якщо навчить знаходити сенс у хобі та інших способах проведення вільного часу, особливо якщо навчить бачити величезну цінність дружби й особистих взаємин. Особистості раннього юнацького віку все ще порівняно легко змінити свою поведінку. Однак, чим старша людина, тим складніше їй мінятися. Тому саме замолоду ми й набуваємо друзів на все життя.

Найефективніший спосіб спілкування з старшокласниками — авторитетний стиль, за якого відбувається обмін думками, оцінками, коли підтримується індивідуальність і самостійність, коли надається максимальна свобода, можливість приймати рішення, не обмежуються його права.

Практично завжди вчителі сприймають й оцінюють людей під впливом певної установки. Ця установка може бути постійною та мінливою, залежно від обставин і особливостей людей. Будучи стабільною й мало пов'язаною з особами оцінюваних учнів, така установка може набувати форми упередження й

породжувати необ'єктивне ставлення до учнів. Ті, у свою чергу, справедливо вважають, що до них ставляться упереджено, відповідають тим самим. Так складаються важкі конфліктні відносини, з яких складно буває знайти вихід, оскільки сторони не вбачають у самих собі першоджерело конфліктної ситуації.

Конфлікт не завжди є фактором негативної взаємодії, зокрема конфлікт виконує й позитивну функцію, але не потрібно зводити вирішення проблем до відкритого конфлікту, бо ціна виходу з конфлікту (різниця між втратами й досягненнями) може бути й негативною.

Не можна уявити собі процеси спілкування, які б завжди й за всіх обставин проходили добре й позбавляли внутрішніх суперечностей. У деяких ситуаціях виявляється антагонізм позицій, що відображає наявність взаємовиключних цінностей, завдань, що іноді призводить до взаємної ворожості — виникає міжособистісний конфлікт.

Конструктивно – вирішувана стратегія повинна являти собою завершений проект конфлікту: від ініціювання зіткнення, через утримання конфліктної взаємодії в продуктивному руслі, до набуття ситуацією такої якості, яка б відповідала вимогам зняття вихідного протиріччя за рахунок появи і реалізації нових ресурсів.

Що означає утримати конфліктну взаємодію в продуктивному руслі?

Б.І. Хасан запропонував наступні етапи:

- аналіз розриву;
- інвентаризація ресурсів сторін;
- зіставлення цільових установок, способів і характеру реалізації дій;
- вибір оптимального для вирішення протиріч поєднань або повернення за ресурсом, якого не вистачає;
- співвіднесення нових дій і протиріч, які викликали конфлікт.

Тобто це не боротьба за перемогу над іншою стороною, а вирішення задач, які викликали зіткнення.

Труднощі реалізації подібної програми пов'язані з тим, що предмет конфлікту, навіть при одному матеріалі, може бути різним, і навпаки – один і той же предмет конфлікту може „експлуатувати” абсолютно різний матеріал [6].

Висновки. Сучасним старшокласникам не вистачає знань про причини виникнення та способи подолання конфліктів. Попадаючи в конфліктну ситуацію учень діє в межах свого досвіду та досвіду який спостерігає ззовні, і досить часто це є деструктивна форма поведінки, внаслідок браку навичок. Через психофізіологічні особливості даного віку у системі взаємин „учень – учень” виникають суперечки, непорозуміння, конфлікти, агресивні прояви вербального та невербального характеру. Вирішувати всі ці інциденти намагаються силою, авторитетом, погрозами. Рідко застосовують компроміси, через хибну думку, що це означає поступитися комусь, учні бояться показати свою слабкість та невпевненість. Тому потрібно проводити просвітницьку роботу з даних проблем, для попередження та якісного, позитивного вирішення конфлікту.

Література:

1. Божович Л. И. Личность и ее формирование в детском возрасте. М.: Просвещение, 1968 – С.45-53.
2. Зимняя И.А. Педагогическая психология. Учебное пособие. Ростов на Дону: Издательство "Феникс ",1997 – 76-80.
3. Кан – Калик В.А. Педагогическое общение как творческий процес. – Краснодар, КПИ. 1985 – С.58-71.
4. Ключева Н.В., Касаткина Ю.В. Учим детей общению. Характер и коммуникабельность. Популярное пособие для родителей и педагогов - Ярославль, Академия развития, 1996 – 120с.
5. Кон И. С. Психология старшеклассника: Пособие для учителя – М.: Просвещение. 1980.
6. Конструктивная психология конфликта / Б.И.Хасан. – СПб.:Питер,2003.- с.250.

7. Леонтьев А.А. Педагогическое общение. – М.: Знание, 1979, - 147с.
8. Поварницына Л.А. Психологический анализ трудностей общения. - М. 1987.
9. Савенкова Л.О. Комунікативні процеси у навчанні. – К.:КДЕУ, 1996 – 120 с.
10. Сухомлинський В.О. Народження громадянина. Вибрані твори в 5 т. – К.: Рад.школа., 1985. – Т.2 - С.21 – 227.